

## Allegato 2

SINTESI CARTA DEI SERVIZI			
	Elenco dei servizi erogati	Ufficio/responsabile	Tipologia di utenza
1	Servizio di destinazione dei beni confiscati alla criminalità organizzata	Direzione beni confiscati (UBC)/Dott.ssa Maria Rosaria Laganà	Utenza esterna

MAPPA ESEMPLIFICATIVA DEL SERVIZIO				
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede il complesso delle attività volte alla destinazione dei beni confiscati definitivamente alla criminalità organizzata al fine di realizzare un riutilizzo istituzionale e sociale degli stessi.			
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato attraverso: acquisizione di dati e informazioni relativi ai procedimenti di sequestro e confisca di beni alla criminalità organizzata; ausilio dell'autorità giudiziaria nell'amministrazione e custodia dei beni sequestrati nel corso di procedimenti penali e di prevenzione; amministrazione ed attività di programmazione, assegnazione e destinazione dei beni in confisca definitiva.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Amministrazioni statali (tra le quali Forze di Polizia e Autorità giudiziaria), enti locali, onlus, associazioni di volontariato attive nel contrasto all'illegalità, Cooperative di lavoratori dipendenti, sindacati, ordini professionali.			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	N. giornate lavorative per settimana con servizio assicurato	4 gg.
	Accessibilità multicanale	Informazioni su dati relativi alle diverse fasi procedurali mediante comunicazione con PEC, posta cartacea, fax e mail	N. richieste ricevute / N. richieste evase	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo previsto dalla normativa per l'erogazione della prestazione o determinato da A.G.	N. giorni previsti da normativa e/o con provvedimento	30* gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito Web delle informazioni relative al responsabile del servizio	N. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito Web dell'indirizzo, recapiti web, telefonici e fax	N. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.
	Tempistiche di risposta	Comunicazione secondo normativa vigente	Termini previsti da normativa vigente	30* gg.
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. prestazioni erogate conformi a normativa/ n. totale prestazioni erogate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N. reclami pervenuti/ n. richieste evase	1/500
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Analisi dei risultati rispetto al servizio svolto	50%
*il valore programmato potrebbe subire variazioni in caso di complessità della richiesta.				